

云之龙招标集团有限公司

招标文件

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购

项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL

采购代理机构：云之龙招标集团有限公司

2019年3月27日

目 录

第一章：公开招标公告.....	2
第二章：投标人须知.. ..	4
第三章：采购需求.....	21
第四章：评标办法.	38
第五章：政府采购合同（合同主要条款及格式）.....	41
第六章：投标文件（格式）.....	44

第一章 公开招标公告

云之龙招标集团有限公司受桂林市住房和城乡建设信息中心委托，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，就桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目进行公开招标，欢迎符合条件的供应商前来投标，现将本次公开招标的有关事项公告如下：

一、项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购

二、项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL

代理编号：YLGLG20194003-A

三、采购项目的采购需求介绍：

服务名称	数量	单位	项目基本情况
桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务	1	项	1. 包含运维管理方案编制、资产管理、系统环境运维等服务。 2. 维保服务期限：自签订合同之日起一年内。

如需进一步了解详细内容，详见招标文件。

四、采购项目预算金额：人民币伍拾贰万叁仟元整（¥523000.00）。

五、本项目需要落实的政府采购政策：

1. 《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）；
2. 《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）；
3. 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）；
4. 优先采购环境标志产品、节能产品；
5. 本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策。

六、投标人资格要求：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，具备合法资格的供应商；
2. 本项目不接受未购买本招标文件的供应商投标；
3. 本项目不接受联合体投标。

七、供应商网上报名要求：

潜在供应商可在桂林市公共资源交易中心平台（<http://www.glggzy.org.cn>）以登录或注册方式完成网上报名。本项目不接受现场报名及邮购。

报名时间：2019年3月27日公告发布之时起至2019年4月3日17:30分止

八、招标文件售价及获取：

1. 发售时间：2019年3月27日公告发布之时起至2019年4月3日17:30分止
2. 售价：招标文件工本费每本¥250.00，售后不退。依据《国家税务总局关于增值税发票开具有关问题的公告》国家税务总局公告2017年第16号的规定，供应商在索取发票时，需提供纳税人识别号或统一社会信用代码。

3. 获取招标文件的方式：潜在供应商登陆桂林市公共资源交易中心网（<http://www.glggzy.org.cn>）完成网上报名后，于招标文件发售时间内缴纳招标文件工本费，并从网上下载招标文件电子版，同时于桂林市公共资源交易中心平台（<http://www.glggzy.org.cn>）打印购买招标文件支付成功的回执码。

九、公告期限：2019年3月27日至2019年4月3日。

十、投标保证金金额（须足额交纳）：伍仟贰佰元整（¥5200.00）。

投标人必须于投标截止时间2019年4月17日上午10时30分前将投标保证金从投标人银行账户通过网银转账方式缴纳，投标保证金缴纳银行账户信息请登录桂林市公共资源交易平台

(<http://www.glggzy.org.cn>) 自行查看。

十一、投标截止时间和地点：

投标截止时间：2019年4月17日上午10时30分

投标地点：投标人必须于2019年4月17日上午9时30分至10时30分止，**携带购买招标文件支付成功的回执码和投标保证金网银转账电子账单（以上材料均须加盖投标人公章，不须密封，单独提交）**，将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），未携带以上相关材料递交的或逾期送达的或未按照招标文件要求密封的投标文件将予以拒收。

十二、开标时间及地点：

本次招标将于2019年4月17日上午10时30分在桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）开标。投标人可以由法定代表人、负责人、自然人或其委托代理人出席开标会议。

十三、电子招标文件查询及下载网址：<http://zfcg.guilin.gov.cn>（桂林市政府采购网）
<http://www.glggzy.org.cn>（桂林市公共资源交易中心网）。

十四、信息公告发布媒体：<http://www.ccgp.gov.cn>（中国政府采购网）、<http://www.gxzfcg.gov.cn>（广西壮族自治区政府采购网）（广西壮族自治区政府采购网原域名将于2019年3月28日停止使用，变更为：<http://www.zfcg.gxzf.gov.cn>）、<http://zfcg.guilin.gov.cn>（桂林市政府采购网）、<http://www.glggzy.org.cn>（桂林市公共资源交易中心网）、<http://www.gxyunlong.cn>（云之龙集团网）。

十五、本次投标联系事项：

1. 采购人名称：桂林市住房和城乡建设信息中心

地址：广西桂林市临桂建设大厦

项目联系人：赵越 联系电话：0773-2853089

2. 采购代理机构：云之龙招标集团有限公司

地址：广西桂林市临桂区西城北路2号耀辉·美好家园2幢12层

项目联系人：蒋艳梅 劳浚清 联系电话：0773-2887388、2887399 传真：0773-2889218

3. 政府采购监督管理机构：桂林市政府采购管理办公室

联系电话：0773-2838596（2829504、2862142）

云之龙招标集团有限公司

2019年3月27日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款号	条款名称	内容、要求
1	1	项目名称及项目编号	项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购 项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL
2	5	投标人资格	5.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，具备合法资格的供应商； 5.2 本项目不接受未购买本招标文件的供应商投标； 5.3 本项目不接受联合体投标。
3	6	投标费用	不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
4	15	投标报价	15.1 投标报价必须按招标文件中第六章“投标文件（格式）”填写，投标报价超过采购预算金额的，投标文件按无效处理。 15.2 投标人必须就“采购需求”中的所有内容作完整唯一报价，否则，其投标将被拒绝；投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。
5	16.1	投标有效期	投标截止时间之日起 90 天，投标有效期内投标人撤销投标文件的，投标保证金可以不予退还。
6	17	投标保证金	17.1 投标保证金金额（须足额交纳）：伍仟贰佰元整（¥5200.00）。 17.2 投标保证金有效期：投标截止时间之日起 90 天。 17.3 投标保证金交纳方式：投标人必须于投标截止时间 2019 年 4 月 17 日上午 10 时 30 分前将投标保证金从投标人银行账户通过网银转账方式缴纳，投标保证金缴纳银行账户信息请登录桂林市公共资源交易平台（ http://www.glggzy.org.cn ）自行查看。 凡未在规定时间内足额交纳或以其它方式交纳的投标保证金均视为无效，其投标文件一律作无效处理。 投标人必须按上述要求交纳投标保证金，并自行考虑到账时间，妥善安排投标保证金交纳工作，确保按时到账。
7	18.1	投标文件份数	正本壹册，副本肆册，须完整提交。
8	18.2	投标文件装订	投标人必须按投标人须知第 13.1 条“投标文件组成”规定的顺序自编目录及页码，投标文件的“正本”、“副本”必须单独装订成册并标注页码，装订应牢固，不易拆散和换页（A4 标准纸装订）。封面必须注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。
9	18.6	投标人公章	本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。
10	18.7	投标文件包装、密封	将投标文件“正本”、“副本”一并装入并密封在一个投标文件袋（盒、箱）中，并在密封处密封签章【公章、密封章、法定代表人、负责人、自然人或相应的授权委托书代理人签字均可】。
11	18.8	投标文件袋（盒、箱）标记	项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购 项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL 采购代理机构：云之龙招标集团有限公司 投标人名称：

12	20.1	投标文件递交	<p>投标截止时间：2019年4月17日上午10时30分。</p> <p>投标人必须于：2019年4月17日上午9时30分至10时30分止，携带购买招标文件支付成功的回执码和投标保证金网银转账电子账单（以上材料均须加盖投标人公章，不须密封，单独提交），将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），未携带以上相关材料递交的或逾期送达的或未按招标文件要求密封的投标文件将予以拒收。</p>
13	21.1	开标时间及地点	<p>开标时间：2019年4月17日上午10时30分</p> <p>开标地点：桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）开标。</p> <p>投标人可以由法定代表人、负责人、自然人或其委托代理人出席开标会议；投标人准时参加开标会并签字，如未按时签字的，视同放弃开标监督权利，认可开标结果。</p>
14	24	评标委员会组成	评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数共5人。
15	25.1	评标办法	综合评分法，具体评标内容及标准详见第四章。
16	32	信用查询	<p>根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》桂财采〔2016〕37号的通知，由采购代理机构对第一中标候选人供应商进行信用查询：</p> <p>(1)查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等；</p> <p>(2)查询截止时间：中标通知书发出前；</p> <p>(3)信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存；</p> <p>(4)信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其中标候选供应商资格。</p>
17	33	中标公告及中标通知书	<p>33.1 采购代理机构于评标结束后两个工作日内将评标报告送交采购人，采购人应当自收到评标报告五个工作日内在评标报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人；采购人在收到评标报告五个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。采购代理机构在中标人确定之日起两个工作日内在指定媒体上公告中标结果，中标公告期限为1个工作日。</p> <p>33.2 中标公告发布同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书，中标人应自接到通知之日起七个工作日内，办理中标通知书领取手续。</p>
18	34.1	履约保证金	<p>履约保证金金额按政府采购合同金额的5%（人民币，四舍五入到元）提交。中标人在与采购人签订合同前将履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购人指定账户（账户名称：桂林市住房和城乡建设信息中心；开户银行：广西桂林漓江农村合作银行榕湖支行；银行账号：360012010107203912）。</p>

19	35.1	签订合同时间	中标通知书发出之日起三十日内。中标人领取中标通知书后，应按规定与采购人签订合同。
20	35.3	合同备案存档	政府采购合同双方自签订之日起 1 个工作日内将合同原件两份交采购代理机构，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起 7 个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。
21	36.1	招标代理服务费	本项目招标代理服务费按本须知第 36.2 条“招标代理服务收费标准”中服务类收费标准计算，由中标人在领取中标通知书前，向采购代理机构一次性支付（不足人民币 5000 元的，按 5000 元支付）。
22	38	解释权	本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和政府采购管理有关规定编制，本招标文件的解释权属于采购代理机构。
23	39	监督管理机构	桂林市政府采购管理办公室 联系电话：0773-2838596（2829504、2862142）
24	40	现场考察	<p>本项目所要进行的信息化运维服务的地点设有独立机房和办公网络，业务系统较多，储存数据量庞大，同时要根据市住房和城乡建设局建设大厦的数据机房现状、网络机房现状、大厦智能建设现状、大厦弱电建设现状制定相应的网络完善方案，因此，本项目将统一组织投标人进行现场考察，以令投标人能充分了解采购人现有机房设备与网络等情况。</p> <p>采购人不单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察。现场考察所发生的一切费用由投标人自行承担。具体规定如下：</p> <p>（1）现场考察统一集合时间：2019 年 4 月 10 日 14 时 30 分-15 时 00 分（过时不候，由于投标人自身原因未能按时参加本项目现场考察的，一切不利后果由投标人自行承担）。</p> <p>（2）现场考察集合地点：桂林市住房和城乡建设信息中心（桂林市临桂区建设大厦），联系人：周鸣明，电话：18076762669。</p> <p>（3）参与现场考察的人员须提供本人相应身份证复印件、授权委托书原件（法定代表人、负责人亲自参与时不需要提供委托书，但须提供能证明法定代表人身份的相关证明材料，如营业执照副本复印件）前往并签到（现场考察表一式两份，投标人留存一份，采购人留存一份）。</p>

一、总则

1. 项目名称及项目编号

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购

项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL

2. 适应范围

本招标文件适用本招标采购项目的招标、投标、评标、合同履行、验收、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

3. 定义

3.1 “投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3.2 “服务”系指按招标文件规定，投标人须承担的桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务以及其他类似的义务。

3.3 “项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的货物和服务。

3.4 “书面形式”包括信函、传真、电报。

3.5 实质性要求：标注★号项的要求及要求必须提供的为实质性要求。

4. 招标方式、评分办法

公开招标、综合评分法

5. 投标人资格

5.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，具备合法资格的供应商；

5.2 本项目不接受未购买本招标文件的供应商投标；

5.3 本项目不接受联合体投标。

6. 投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。

7. 联合体投标要求：本项目不接受联合体投标。

8. 转包与分包

8.1 本项目不允许转包。

8.2 本项目不可以分包。

9. 特别说明

9.1 关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则投标文件将被视为无效：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

（2）为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次采购活动。

（3）生产厂商授权给供应商后自己不得参加同一合同项下的政府采购活动；生产厂商对同一品牌同一型号的货物，仅能委托一个代理商参加投标。

9.2 投标人必须仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

9.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

10. 质疑和投诉

10.1 投标人认为招标文件使自己的合法权益受到损害的，应当在购买招标文件之日起7个工作日内以书面形式向采购代理机构提出质疑；投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当

在各采购程序环节结束之日或中标公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。采购代理机构应认真做好质疑处理工作。投标人在法定质疑期内应一次性提出与项目相关的质疑，投标人在提出与项目相关的质疑前应当做好全面且详细的工作，代理机构不再受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑（“质疑函”格式见附表1）。

10.2 投标人对采购代理机构的答复不满意或者采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向桂林市政府采购监督管理机构投诉（“投诉书”格式见附表2）。

10.3 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书实行实名制，均应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，并提供必要的证明材料。

投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

接收质疑函方式：以书面形式

质疑联系部门及联系方式：云之龙招标集团有限公司桂林分公司，联系人：蒋艳梅 劳溪清，联系电话：0773-2887388、2887399。通讯地址：广西桂林市临桂区西城北路2号耀辉·美好家园2幢12层云之龙招标集团有限公司。

二、招标文件

11. 招标文件的构成

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 采购需求；
- (4) 评标办法；
- (5) 政府采购合同（合同主要条款及格式）；
- (6) 投标文件（格式）。

12. 招标文件的澄清与修改

12.1 投标人必须认真阅读招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须在购买招标文件之日起7个工作日内以书面形式要求采购代理机构澄清。

12.2 采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前在本招标项目招标公告发布的同一媒体上发布更正公告；不足15日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

12.3 投标人购买招标文件后应实时关注相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，如因投标人未及时登录相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，从而导致投标无效的，由投标人自行承担责任。

12.4 必要的澄清、修改的内容为招标文件的组成部分。当澄清、修改通知就同一内容的表述不一致时，

以最后发出的书面文件为准。

12.5 招标文件的澄清、修改都应该通过采购代理机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、修改招标文件。

12.6 采购人或者采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在本项目招标公告发布的同一媒体上发布变更公告。

三、投标文件的编制

13. 投标文件的组成及要求

13.1 投标文件组成【格式见第六章“投标文件（格式）”】

13.1.1 资格性响应证明材料：

(1) 投标人相应的法定代表人、负责人、自然人身份证正反面复印件（必须提供）；

(2) 投标人的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人缴纳的社保证明复印件【自然人投标的应提供由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件】（委托代理时必须提供）；

(3) 投标人的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）；

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

(4) 投标人的财务状况报告、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）；

(5) 投标人参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明（必须提供）；

13.1.2 商务、技术性响应证明材料：

(1) 投标报价表（必须提供）；

(2) 投标人相应的项目实施技术方案（必须提供）；

项目实施技术方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：

①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）等。

(3) 投标人相应的服务承诺书（必须提供）；

服务承诺书可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：维保服务期限、对应投标报价及项目需求所提供的服务质量承诺内容、人员配备及其他服务措施等。

(4) “采购需求”中要求必须提供的有效证明文件：

①投标人拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件及 2017 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件（必须提供）；

②包含数据库工程师在内的至少 4 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）（必须提供）；

(5) 现场考察表(如有, 请提供);

(6) 节能方面的证书复印件(如有, 请提供);

(7) 环保方面的证书复印件(如有, 请提供);

(8) 投标人 2017 年以来具有同类项目业绩的相关证明材料(无不良记录, 以中标、成交通知书或签订的项目合同为准, 并能清晰反映所项目的名称、种类、金额)(如有, 请提供);

(9) 投标人的专业技术能力说明(如有, 请提供);

(10) 投标人相关获奖证书、认证证书等复印件(如有, 请提供);

(11) 投标人所投产品为广西工业产品的, 如实提供《广西工业产品声明函》(如有, 请提供);

(12) 投标人属于小型、微型企业的, 应提供《中小企业声明函》; 属于监狱企业的, 应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件(如有, 请提供);

(13) 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时, 应当提供《残疾人福利性单位声明函》, 并对声明的真实性负责(如有, 请提供);

(14) 投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料(如有, 请提供)。

投标人提供的以上相关证明材料必须真实有效, 属于“必须提供”的文件必须加盖投标人公章(扫描公章无效, 自然人除外), 并于本项目投标截止时间前与投标文件同时提交, 否则投标无效。

13.2 投标人必须按招标文件第六章“投标文件(格式)”编制投标文件。

13.3 投标文件必须对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

14. 投标文件的语言及计量

14.1 投标文件以及投标人与采购人或者采购代理机构就有关投标事宜的所有来往函电, 均必须以中文汉语书写。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言, 但其相应内容必须附有中文翻译文本, 在解释投标文件时以中文翻译文本为主。

14.2 投标计量单位, 招标文件已有明确规定的, 使用招标文件规定的计量单位; 招标文件没有规定的, 必须采用中华人民共和国法定计量单位(货币单位: 元人民币), 否则视同未响应。

15. 投标报价

15.1 投标报价必须按招标文件中第六章“投标文件(格式)”填写, 投标报价超过采购预算金额的, 投标文件按无效处理。

15.2 投标人必须就“采购需求”中的所有内容作完整唯一报价, 否则, 其投标将被拒绝; 投标文件只允许有一个报价, 有选择的或有条件的报价将不予接受。

15.3 投标报价应综合考虑总价包干(包含提供本次服务范围的所有成本、税金、利润等), 报价不得超出采购预算金额。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期: 投标截止时间之日起 90 天, 投标有效期内投标人撤销投标文件的, 投标保证金可以不予退还。

16.2 出现特殊情况下, 需要延长投标有效期的, 采购代理机构以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的, 应相应延长其投标保证金的有效期, 但不能修改投标文件。投标人拒绝延长的, 其投标无效, 但投标人有权收回其投标保证金。

17. 投标保证金

17.1 投标保证金金额(须足额交纳): 伍仟贰佰元整(¥5200.00)。

17.2 投标保证金有效期: 投标截止时间之日起 90 天。

17.3 投标保证金交纳方式: 投标人必须于投标截止时间 2019 年 4 月 17 日上午 10 时 30 分前将投标保证金从投标人银行账户通过网银转账方式缴纳, 投标保证金缴纳银行账户信息请登录桂林市公共资源交易

平台 (<http://www.glggzy.org.cn>) 自行查看。

凡未在规定时间内足额交纳或以其它方式交纳的投标保证金均视为无效，其投标文件一律作无效处理。

投标人必须按上述要求交纳投标保证金，并自行考虑到账时间，妥善安排投标保证金交纳工作，确保按时到账。

17.4 投标保证金的退还均以转账形式（无息）退回到投标人银行账户。除招标文件规定不予退还保证金的情形外，未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内，公共资源交易中心以转账方式退还。中标人将政府采购合同一式两份送采购代理机构备案存档后，公共资源交易中心在五个工作日内予以退还其投标保证金。

17.5 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回投标文件的；**
- (2) 中标人未按规定提交履约保证金的；**
- (3) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；**
- (4) 中标人不与采购人签订合同的（不可抗力除外）；**
- (5) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；**
- (6) 拒绝履行合同义务的；**
- (7) 其他严重扰乱招标程序的；**
- (8) 投标人相互串通投标的。**

18. 投标文件的份数、装订、签署和包装、密封

18.1 正本壹册，副本肆册，须完整提交。

18.2 投标文件装订：投标人必须按投标人须知第 13.1 条“投标文件组成”规定的顺序自编目录及页码。投标文件的“正本”、“副本”必须单独装订成册并标注页码，装订牢固，不易拆散和换页（A4 标准纸装订）。封面注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。

18.3 投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除本招标文件中规定的可提供复印件外均须提供原件。

18.4 投标文件须由投标人在规定位置盖投标人公章（扫描公章无效，自然人除外）并由法定代表人、负责人、自然人或相应的授权委托代理人签字，投标人写全称，投标文件副本可以是加盖公章的正本的复印件，当正本与副本不一致时，以正本为准。

18.5 投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章（自然人除外）及法定代表人、负责人、自然人或相应的授权委托代理人签字。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

18.6 **投标人公章：**本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。

18.7 将投标文件“正本”、“副本”一并装入并密封在一个投标文件袋（盒、箱）中，并在密封处密封签章【公章、密封章、法定代表人、负责人、自然人或相应的授权委托代理人签字均可】。

18.8 投标文件袋（盒、箱）标记：

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购

项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL

采购代理机构：云之龙招标集团有限公司

投标人名称：

19. 投标文件的补充、修改撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容必须按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件递交：

投标截止时间：2019年4月17日上午10时30分。

投标人于2019年4月17日上午9时30分至10时30分止，**携带购买招标文件支付成功的回执码和投标保证金网银转账电子账单（以上材料均须加盖投标人公章，不须密封，单独提交）**，将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），未携带以上相关材料递交的或逾期送达的或未按招标文件要求密封的投标文件将予以拒收。

20.2 除招标文件另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

20.3 投标人必须在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。采购代理机构收到投标文件后，必须如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

四、开标

21. 开标时间及地点

21.1 开标时间及地点：

开标时间：2019年4月17日上午10时30分；

开标地点：桂林市公共资源交易中心4号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）开标。

投标人可以由法定代表人、负责人、自然人或其委托代理人出席开标会议；投标人准时参加开标会并签字，如未按时签字的，视同放弃开标监督权利，认可开标结果。

21.2 投标人不足3家的，不得开标，采购人或者采购代理机构应当重新组织采购。

22. 开标程序

(1) 主持人宣布开标会正式开始，宣布开标程序、开标纪律，介绍项目情况和到会人员；

(2) 投标人对其投标文件的密封情况进行检查并确认签字；

(3) 按各投标人提交投标文件时间的先后顺序打开投标文件外包装；

(4) 唱标，宣读投标截止时间前接收的所有投标文件的投标人名称，投标报价表的投标报价、折扣；

(5) 采购代理机构做开标记录，投标人代表对其开标记录进行当场校核并签字确认；同时由记录人、监督人（如有）当场签字确认；

(6) 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

(7) 宣布开标结束，采购人、投标人和有关方面代表退场，由工作人员将投标文件等材料移交评标室。

五、资格性审查

23. 资格性审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

23.2 采购人或者采购代理机构在对投标人进行资格性审查时，将对投标人企业股东及出

资等信息进行查询。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定，审查中如发现投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的，按资格审查不通过处理。

查询渠道：《国家企业信用信息公示系统》（网址：<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>）

审查流程：

（1）进入《国家企业信用信息公示系统》（网址：<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），输入企业名称，进入企业信息主页面；

（2）查看主页“股东及出资信息”栏，或年报中的“股东及出资信息”栏信息；

（3）将各投标人的股东及出资信息进行比对，得出审查结论；

（4）将相关资料作为评审资料打印存档。

注：以上审查过程中，如出现查询企业网页主页面无法显示股东及出资信息的或仅以主页面信息内容无法认定投标人之间存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，当时审查程序可继续进行，待评审结束后将对以上投标人作进一步核实确认，如确认投标人之间存在有上述关联供应商情形的，关联供应商均按投标无效处理。

六、评标

24. 评标委员会组成

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数共 5 人。

25. 评标办法

25.1 评标办法：综合评分法，具体评标内容及标准详见第四章。

25.2 评标委员会应按招标文件进行评标，不得擅自更改评标办法。

26. 评标

26.1 采购代理机构负责组织评标工作，宣布评标工作纪律，公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形，组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长。在评标期间由桂林市公共资源交易中心采取必要的通讯管理措施并保证评标活动不受外界干扰。采购代理机构根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；核对评标结果，有投标无效情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬。

26.2 评标委员会负责具体评标事务；审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；对投标文件进行比较和评价；确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

26.3 在评标过程中，评标委员会任何人不得对某个投标人发表任何倾向性意见，不得向其他专家评委明示或者暗示自己的评审意见。

26.4 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.5 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.6 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,综合比较与评价。

26.7 评标委员会成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,最终汇总每个投标人的得分。各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

26.8 投标文件报价出现前后不一致的,除招标文件另有规定外,按照下列规定修正:

- (1) 投标文件中投标报价表内容与投标文件中相应内容不一致的,以投标报价表为准;
- (2) 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的,以投标报价表的总价为准,并修改单价;
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价(不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容)经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

26.9 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.10 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的,应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由,否则视为同意评标报告。

26.11 评标结果汇总完成后,除下列情形外,任何人不得修改评标结果:

- (一) 分值汇总计算错误的;
- (二) 分项评分超出评分标准范围的;
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的;
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前,经复核发现存在以上情形之一的,评标委员会应当当场修改评标结果,并在评标报告中记载;评标报告签署后,采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的,应当组织原评标委员会进行重新评审,重新评审改变评标结果的,书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的,采购人或者采购代理机构可以组织原评标委员会进行重新评审,重新评审改变评标结果的,应当书面报告本级财政部门。

26.12 采购代理机构发现评标委员会有明显的违规倾向或歧视现象,或不按评标办法进行,或其他不正常行为的,应当及时制止。如制止无效,应及时向桂林市政府采购监督管理机构报告。

27. 推荐及确定中标候选供应商原则

(1) 评标委员会根据综合得分由高到低排列次序,若得分相同时,按评标报价由低到高顺序排列;得分相同且评标报价也相同的由评标委员会按照抽签的方式决定排列次序。

(2) 评标委员会可推荐前三名为中标候选人,采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。

(3) 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同,或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的,或因失信行为被取消中标候选人资格的,采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人,并依此类推。

28. 属于下列情况之一者,投标无效:

- (1) 未按本须知第 17 条款规定交纳投标保证金的;
- (2) 未按照招标文件规定要求签字、盖章的;
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额的;

- (4) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 投标文件未按招标文件的内容和要求编制，或提供虚假或无效材料的；
- (7) 投标人未就“采购需求”中所投分标的所有内容作完整唯一报价的；
- (8) 未完全响应招标文件实质性要求的；
- (9) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

29. 投标人有下列情形之一的，视为串通投标，投标文件将被视为无效：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同投标人报名的 IP 地址一致的；

- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜的；
- (3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人的；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异的；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装的；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出的。

30. 属于下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足 3 家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 采购文件内容违反国家有关强制性规定的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

31. 开标、评标过程的监控

本项目开标、评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

32. 信用查询

根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》桂财采〔2016〕37 号的通知，中标通知书发出前，由采购代理机构对第一中标候选人进行信用查询：

(1) 查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等；

(2) 查询截止时间：中标通知书发出前；

(3) 信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存；

(4) 信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其中标候选供应商资格。

33. 中标公告及中标通知书

33.1 采购代理机构于评标结束后两个工作日内将评标报告送交采购人，采购人应当自收到评标报告五个工作日内在评标报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人；采购人在收到评标报告五个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。采购代理机构在中标人确定之日起两个工作日内在指定媒体上公告中标结果，中标公告期限为 1 个工作日。

33.2 中小企业在政府采购活动过程中，依法享受中小企业优惠政策的，采购人或采购代理机构在公告中标结果时，应同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

33.3 中标公告发布同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书，中标人应自接到通知之日起七个工作日内，办理中标通知书领取手续。

七、履约保证金及签订合同

34. 履约保证金

34.1 履约保证金金额按政府采购合同金额的 5%（人民币，四舍五入到元）提交。中标人在与采购人签订合同前将履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购人指定账户（账户名称：桂林市住房和城乡建设信息中心；开户银行：广西桂林漓江农村合作银行榕湖支行；银行账号：360012010107203912）。

34.2 如果中标人没能按上述第 34.1 款规定执行，采购人将上报桂林市政府采购监督管理部门，取消中标资格并将其所投相应标的投标保证金不予退还，上缴同级财政国库，并有权授予第二中标候选供应商为中标人资格或重新组织招标。

34.3 中标人履行完合同约定权利义务事项后，凭《政府采购项目履约验收单》和履约保证金转款凭证向采购人申请办理退还手续，采购人不得额外要求中标人提交其他证明材料，并应当自收到退还资料之日起 5 个工作日内退还其履约保证金（无息）。如中标人不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

34.4 在履约保证金到期退还前，若中标人的开户名称、开户银行、账号有变动的，以书面形式通知采购人，否则由此产生的后果由中标人自负。

35. 签订合同

35.1 签订合同时间：中标通知书发出之日起三十日内。中标人领取中标通知书后，应按规定与采购人签订合同。

35.2 如中标人有下列情形之一的，中标人所投相应标的投标保证金不予退还，并上缴同级财政国库，情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报。采购人或者采购代理机构可从评标委员会推荐的中标候选供应商中按顺序重新确定中标人或重新组织招标。

(1) 中标后不与采购人签订合同的（不可抗力除外）；

(2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

(3) 拒绝履行合同义务的。

35.3 合同备案存档：政府采购合同双方自签订之日起 1 个工作日内将合同原件两份交采购代理机构，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起 7 个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。

八、其他事项

36. 招标代理服务费用

36.1 招标代理服务费：本项目招标代理服务费按本须知第 36.2 条“招标代理服务收费标准”中服务类收费标准计算，由中标人在领取中标通知书前，向采购代理机构一次性支付（不足人民币 5000 元的，按 5000 元支付）。

36.2 招标代理服务收费标准:

费率 中标金额	服务类型		
	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

37. 采购代理机构银行账户：

账户名称：云之龙招标集团有限公司桂林分公司

开户银行：中信银行股份有限公司南宁东葛支行

银行账号：8113001013100074449

38. 解释权：本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及**财政部令第 87 号**《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和政府采购管理有关规定编制，本招标文件的解释权属于采购代理机构。

39. 监督管理机构：桂林市政府采购管理办公室 电话：0773-2838596（2829504、2862142）

40. 现场考察：

本项目所要进行的信息化运维服务的地点设有独立机房和办公网络，业务系统较多，储存数据量庞大，同时要根据市住房和城乡建设局建设大厦的数据机房现状、网络机房现状、大厦智能建设现状、大厦弱电建设现状制定相应的网络完善方案，因此，本项目将统一组织投标人进行现场考察，以令投标人能充分了解采购人现有机房设备与网络等情况。

采购人不单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察。现场考察所发生的一切费用由投标人自行承担。具体规定如下：

（1）现场考察统一集合时间：2019 年 4 月 10 日 14 时 30 分-15 时 00 分（过时不候，由于投标人自身原因未能按时参加本项目现场考察的，一切不利后果由投标人自行承担）。

（2）现场考察集合地点：桂林市住房和城乡建设信息中心（桂林市临桂区建设大厦），联系人：周鸣明，电话：18076762669。

（3）参与现场考察的人员须提供本人相应身份证复印件、授权委托书原件（法定代表人、负责人亲自参与时不需要提供委托书，但须提供能证明法定代表人身份的相关证明材料，如营业执照副本复印件）前往并签到（现场考察表一式两份，投标人留存一份，采购人留存一份）。

附表 1:

质疑函（格式）

一、质疑供应商基本信息:

质疑供应商: _____

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

授权代表: _____

联系电话: _____

地址: _____ 邮编: _____

二、质疑项目基本情况:

质疑项目的名称: _____

质疑项目的编号: _____

采购人名称: _____

质疑事项:

谈判文件 采购文件获取日期: _____

采购过程

成交结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求:

请求: _____

签字（签章）:

公章:

日期:

说明:

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附表 2:

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

投标人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人 1：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人 2：

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：_____

采购项目的编号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告：是/否公告期限：_____

采购结果公告：是/否公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于_____年__月__日，向_____提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于_____年__月__日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求： _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为自然人的，投诉书应由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第三章 采购需求

一、本项目所要执行的政府采购政策：

1. 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号），投标人认定为小型、微型企业且所投产品为小型、微型企业产品的，该产品投标报价给予6%的扣除。

2. 根据财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68号），监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购政策。

3. 按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4. 优先采购环境标志产品、节能产品。

5. 本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策。

二、服务内容及要求：

桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务1项。

（一）项目概述

桂林市住房和城乡建设局已搬迁至临桂建设大厦办公，建设有独立数据中心机房和办公网络，业务系统多，存储数据量庞大。信息化运维服务是保证存储数据、设备设施、资产资源的有效、安全、稳定运行，建立合理、规范、适用的组织管理体系，并有效开展实施的运维管理体系和方法，从应用管理、数据管理、资产管理、资源管理、安全管理、配置管理、环境管理、应急响应等方面对主机、网络、数据库、存储、数据等信息系统重要设施和资源进行运维管理，最终确保信息系统的安全、稳定的运行，为正常的办公及业务办理提供坚实的支持。

（二）服务内容及技术要求

1. 运维管理方案编制服务

运维管理方案编制要求含运维服务团队管理、运维服务工作管理、服务台管理、运维服务工作制度的建立和完善运维服务流程规范运维服务工具的完善、运维服务体系的评估和改进、运维服务咨询等主要内容。

2. 资产管理服务： 资产保管、建立资产档案、资产标识、资产核查、资产变更、流程规范等。

3. 系统环境运维：

（1）基础网络环境运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、机房应急演练、网络安全检测、开关机、故障处理、网络接入、调整网络及优化、设备及线缆标识、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（2）操作系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（3）数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、数据安全检测、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（4）中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（5）数据存储系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（6）数据备份系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配

置信息备份管理、技术文档管理等。

(7) 容灾备份环境运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理、容灾恢复方案、容灾恢复演练、容灾恢复等。

(8) 虚拟机平台运维：虚拟化平台运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理、虚拟机搭建等。

4.业务支撑服务：

重大活动保障服务：方案制定、组织协调、活动前调试、活动中保障、活动后总结、流程规范等。

5.容灾备份（业务系统数据库异地备份）：

- (1) 根据采购人与其他单位数据异地备份的需求，提供异地备份服务、软件及备份方案；
- (2) 针对采购人所有应用系统数据库搭建实时在线数据复制灾备系统；
- (3) 灾备支持 oracle, sqlserver 数据库；
- (4) 灾备支持 aix, linux, windows 操作系统；
- (5) 灾备系统软硬件，由中标人提供；
- (6) 软硬件产权归属中标人，中标人必须保证软硬件产权合法性，采购人不承担任何产权纠纷。

6.数据库维护与管理

6.1 数据库运维：

(1) 优化完善数据库管理规范

参与优化完善采购人现有数据库管理规范，并且在中标后 1 个月内提交采购人认可的规范可行的修改补充文本（电子 1 份及纸质 2 份），包括但不限于以下内容：

①日常运维方案，包含日常运维工作人员、人数、场地、方式、工作内容、沟通方式、评分考核机制等。

②定期巡检方案，包含巡检的周期、次数、人员、方式、内容、报告提交、客户评价、巡检发现问题处理机制等。

③数据备份恢复方案，包含数据备份恢复的目标、技术手段、配备的软硬件环境、备份恢复耗时、正确性检验、故障预先应对脚本等。

④数据容灾及演练方案，包含数据容灾的目标、技术手段、配备的软、硬件环境、容灾的实时性/稳定性/安全性的测评、周期的演练等。

⑤系统性能监控方案，包含系统性能监控的项目、采用的工具、监控指标的制定、监控数据的采集/分析/存档、监控发现问题处理机制等。

⑥故障应急处理方案等，包含各种故障的分类、定义、影响范围、应对方式、应对时效、数据抢救程度、事件分析、处理方案改进机制等。

⑦配合甲方定期对各种方案进行演练。评估和掌控各种方案的效果和处理时间，并根据客户环境的及时变换调整方案，演练结束后出具评估结果。

⑧及时更新数据库运维列表、出具运维月报，评估甲方所有数据库运维现状、潜在风险、解决计划、应急方案等内容。

(2) 数据库安全服务

根据日常服务或专项工作发现潜在隐患，跟踪原厂产品动态，收集安全补丁信息，对各类风险进行评估，提出数据库升级建议及实施方案，并根据客户时间安排实施完善升级；设置数据安全参数，限制数据库在合理的特定范围内开放，根据安全检测报告等对数据库进行优化。

(3) 数据库安装配置及迁移

基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群、DATA GUARD（数据卫士）、HA（双机）等各种环境，根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等制定出最佳数据库配置，并生成报告；同时根据采购人要求，无论软件升级、硬件更换、数据库升级、数据库更换、存储更换、灾备更换等可能遇到的各种情况，均能提供完善快速的数据迁移服务方案，协助采购人实施并生成有关文档。

（4）数据库故障紧急救援服务

依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏，划分故障级别，制定服务细则，定制不同情况下的数据抢救方式。故障出现 30 分钟内到达现场，1 小时内解决，超过 1 小时驻场工程师仍然不能解决问题的，乙方二线专家接到通知后，在 1 小时内抵达现场进行紧急救援，并且在 1 小时内完成故障处理，恢复服务。

对于某些重大故障，如因中标人能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权联系 Oracle 原厂或者其他 oracle 数据库运维公司解决，所发生费用由中标人承担。当发生突发性故障时，中标人能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决，最大程度的抢救数据，保证数据完整性。同时协助采购人对数据库所在整个软硬件环境出现的问题，进行故障排除。并按采购人要求，及时形成事故处理报告及改进意见。

（5）数据库性能诊断及调优

数据库性能诊断及调优由具有丰富工作经验的资深工程师对数据库随着业务周期进行监控，数据库性能诊断及调优在现场实施，每年六次（每两个月一次），包括但不限于以下内容：

- ①会话数、活动会话数、会话打开的游标数；
- ②系统压力指标，redo 产生量、Logical reads、Block changes、Physical reads、Physical writes、User calls、Parses、Hard parses、Sorts、Logons、Executes、Transactions；
- ③命中率指标，Buffer Nowait %、Redo NoWait %、Buffer Hit %、In-memory Sort %、Library Hit %、Soft Parse %、Execute to Parse %、Latch Hit %、Parse CPU to Parse Elapsed %、% Non-Parse CPU；
- ④共享池的使用情况，Memory Usage %、% SQL with executions>1、% Memory for SQL w/exec>1；
- ⑤最消耗资源的等待事件的详细信息；
- ⑥RAC 环境下，Global Cache Service - Workload Characteristics、Global Enqueue Service Statistics、GCS and GES Messaging statistics，此 3 个大类下的几十个子指标的值；
- ⑦RAC 环境下，GES Statistics for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；
- ⑧最消耗资源的 SQL，分别从请求获得内存数量、读数据块数量、执行次数、解析调用次数、子版本数量角度抓取；
- ⑨实例活动统计，Instance Activity Stats for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；
- ⑩热点表空间的 I/O 统计信息；
- ⑪热点数据文件的 I/O 统计信息；
- ⑫锁，即数据库中各种队列的信息，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑬回滚段的使用信息，Undo Segment，此大类从不同面进行的统计情况；
- ⑭栓锁的使用情况，Latch Activity for DB，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑮SGA 各个子缓冲区的使用情况，比如 Dictionary Cache、Library Cache、Shared Pool 等区域中内部使用时信息，包括请求类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑯磁盘排序情况，热点表等；
- ⑰抓取资源消耗排列靠前的用户清册、运行脚本；

⑱对各种性能监控统计信息进行分析，查找、诊断应用系统数据库中存在的性能瓶颈；针对应用系统数据库存在的性能瓶颈进行调整（包括对数据进行分区存储），提高系统运行效率。并对监控调优过程生成完善的文档报告。

（6）数据库数据备份、恢复及归档日志挖掘

数据库性能诊断及调优由服务商具有丰富工作经验的资深工程师根据用户的具体环境，每年不少于两次对各应用系统进行备份数据可用性测试，每年协助采购人进行不少于两次数据备份恢复演练（每次演练随机抽取应用系统数据进行数据备份恢复），包括但不限于以下内容：

- ①制定切实可行的数据库备份、恢复及归档日志挖掘方案，验证备份文件有效完整性；
- ②定期测试备份数据的有效性；
- ③协助采购人进行应用系统数据恢复演练，通过具体的恢复实验，协助采购人验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；
- ④根据采购人要求，对指定的归档日志进行挖掘，还原操作痕迹；
- ⑤周期性评估数据增量、备份时间变化、恢复时间变化，根据变化调整备份恢复策略；
- ⑥生成全面的备份恢复机制文档、应急处理文档、操作过程文档等。

（7）数据库定期现场巡检

每年派二线人员进行现场巡检4次，每三个月1次，在采购人现场进行健康巡检，每次巡检不少于1周时间，并于巡检结束后3日内提交检查报告。报告包括但不限于如下内容：

- ①运行状况；
- ②数据库对象有效性，空间使用及规划、是否需要安装新的补丁、网络连接状况；
- ③数据库健康检查，提交检测报告。
- ④数据库运行情况进行调整或提出调整建议。
- ⑤数据库存储容量变化，对存储配置和数据备份与恢复进行调整或提出调整建议。
- ⑥变化情况，对数据库配置参数进行调整或提出调整建议。
- ⑦根据系统负荷情况，对操作系统、数据库配置进行调整或提出调整建议。
- ⑧针对数据库性能指标参数或应用系统特殊问题，提出特殊表的维护建议。
- ⑨针对应用系统特殊问题，提出应用软件设计及代码层的调整建议。
- ⑩巡检中发现的各种隐患的处理报告。
- ⑪采购人安排的各种其它事项的处理报告。

中标人对数据库可能存在的性能问题进行全面分析、评估和调整，以确定在系统软件层面上存在的主要性能瓶颈和隐患，在性能诊断基础上，对数据库进行性能调优，以提高应用系统的整体性能。同时协助采购人对数据库所在的整个软硬件环境存在的性能问题，进行相应的诊断和性能调优，并提出相应的优化建议和意见。

（8）Oracle 数据库管理常规培训及知识转移

①Oracle 常规培训

根据采购人培训需求，中标人对采购人相关技术人员进行一次数据库技术培训，培训时间不少于5天。培训地点和实际操作环境由采购人提供。供应商负责提供师资。

②知识转移应包括但不限于知识的共享和知识的吸收两个阶段。中标人可通过现场授课、面对面交流、即时通信工具、电子邮件等途径、转移有关经验知识、同时有义务向采购人人员提供有关的帮助文档、文献资料、软件工具等，同时供应商指导采购人人员将知识运用到工作中，帮助采购人人员实现知识的吸收。

（9）开发咨询、开发技术方案审核

开发技术方案审核由具有丰富工作经验的资深工程师根据采购人要求，给出审核意见和建议，出具审核报告，包括但不限于以下内容：

- ①技术咨询，技术指导；
- ②协助开发人员进行数据库端程序的调试；
- ③代码优化，优化原则的培训；
- ④技术实现方式的改良建议；
- ⑤数据库端程序的设计；
- ⑥系统部署等技术方案；
- ⑦数据通讯等技术方案；
- ⑧数据容灾等技术方案；
- ⑨数据备份恢复等技术方案；
- ⑩数据安全等技术方案；

从技术可行性、性能评估等方面给出意见和建议。

6.2 数据库安全建设

数据库安全建设需要达到以下目标：

①提高现有业务信息系统数据库的系统安全性，检查和验证数据库在运维开发过程中预防数据泄露、预防误操作、非法 SQL 注入等操作，实现对第三方运维开发人员对数据库准入、访问控制、事后审计，拟利用技术手段来规范数据库管理员和开发人员的访问行为，保护敏感数据不泄露。

②提供数据库安全策略，围绕着核心数据安全构建全新的信息安全防御体系。

③建立数据脱敏，利用其敏感数据自动发现功能、对敏感数据按需进行漂白、变形、遮盖等处理，避免敏感信息泄露，同时又能保证脱敏后的输出数据能够保持数据的一致性和业务的关联性。

④建立操作系统、硬件设备、中间件和数据库智能化、一体化监控，7*24 小时无值守自动巡检，运维云线上远程 DBA 告警派单和技术支持服务交付。

6.3 根据采购人实际情况定制开发数据库管理软件：

①软件监控内容：数据库性能监控、数据库主机性能监控、数据库日志监控、数据库服务器日志监控、数据库对象监控、数据库健康状况监控、数据库故障预警、表空间使用情况、磁盘使用状态；

②能根据时间段，性能指标选择生成数据性能情况分析图；

③能根据时间段，生成系统健康状况分析报告；

④软件监控数据要求至少保存两年；

⑤软件产权归中标人，服务期内采购人拥有使用权。

7.持续完善市住建委建设大厦网络

建设大厦信息化建设由多个服务单位实施，每个建设单位只负责对应承建的项目建设，建设过程缺乏统一的管理与协调。中标人需要根据建设大厦数据机房现状、网络机房现状、大厦智能建设现状、大厦弱电建设现状分析目前建设大厦信息化存在的不足与需要调整的地方，制定数据机房、网络机房、大厦弱电的网络完善方案并予以实施。中标人网络完善实施完成后需要提供所有安装规划文档与运维手册给住建委信息中心。

8.网络运维安全管理：

为保障建设大厦网正常运行与网络安全，要求服务公司提供：网络运维管理、网络监管软件、网络安全监控设备、运维网络安全隔离设备（网络安全管控所有软硬件产权归中标人，中标人必需保证软硬件产权合法性，采购人不承担任何产权纠纷）。

8.1 网络监管软件:

(1) **软件功能要求:** 告警管理、性能管理、拓扑管理、配置文件管理、网元管理、链路管理、VLAN 管理、日志管理、物理资源、电子标签、IP 拓扑、智能配置工具、自定义设备管理、安全管理、终端资源管理、设备软件管理、系统监控工具、故障采集;

(2) **软件性能要求:** 满足大型网络管理要求, 能提供全方位的网络业务管理, 可管理 5000 个网络设备。

8.2 网络安全监控设备:

(1) 全面检测: 覆盖网络、服务器、终端及应用;

(2) 具备 IDS 的检测能力: 漏洞攻击、Web 应用攻击、蠕虫木马等恶意软件、网络层 DoS 等;

(3) 具备检测使用人员网客户端攻击的功能 (浏览器、媒体文件、各种文档格式等);

(4) 具备应用层拒绝服务攻击及预警功能 (HTTP、DNS、SIP 等);

(5) 具备应用感知能力, 自动识别应用帮助用户掌握网络真实状态, 漏洞跟踪的能力, 及时发现攻击, 提供及时处理功能;

(6) 具备完善的报表展示功能:

① 详实的报警信息, 同时提供针对性的响应指导措施;

② 可进行攻击录包, 帮助用户更清楚的了解黑客行为过程并进行取证。

③ 提供各种安全报表, 让用户轻松掌握内部安全状态及趋势;

④ 提供各种的预定义策略, 可以满足定制化策略的需求

⑤ 提供各种的日志统计报表功能, 从不同粒度和不同维度全面展示网络实时状况、历史信息及检测到的各种攻击排名、流量趋势走向。方便住建委能随时了解网络健康状态, 对网络加固和 IT 活动实施予以指导。

(7) 技术参数

① “2+1”安全体系架构, 通过 ASIC 芯片技术设计的专用物理链路开关系统, 实现用户关键网络及服务系统与外界的安全隔断, 实现链路层与网络层的彻底断开。

② 无协议的“GAP Reflective”技术, 实现开放应用通讯协议的彻底剥离与重组, 阻断来自网络层及服务器 OS 层的各类已知、未知攻击, 弥补其它安全技术对网络未知攻击的防御盲区。

③ 广泛支持各类应用协议 (HTTP、FTP、SMTP、DNS、SQL 等)

④ 提供数据库、文件访问应用, 支持主流数据库同构、异构同步, 支持多种文件同步应用, 同步模式灵活定制。

⑤ 智能化攻击识别与过滤, 采用先进的 Application 应用保护技术™, 智能识别并过滤大量基于应用层协议的攻击行为, 全面防护各类应用系统安全风险。

⑥ 提供 SAT 安全映射服务, 内置 IDS, 通过隔离系统的不可信端虚拟端口对外提供服务, 访问者仅能访问虚拟端口而无法直接连接内部服务器, 对外屏蔽内部网络和服务器系统, 避免遭到攻击。

⑦ 在核心的 GAP 开关隔离芯片上采用了含 TRUE LVDS 功能强大的 FPGA 设计硬件基片, 具有高速的数据传输能力和并发处理能力, 实现大用户量、低延时支持。

8.3 运维网络安全隔离设备:

(1) 实现运维网络与业务网络及数据中心网络的物理隔断, 实现链路层与网络层的断开;

(2) 通过基于 ASIC 设计的硬件电子开关实现可信、不可信网络间的物理断开, 保护可信网络免遭黑客攻击;

(3) 设备两端内置了 IDS 入侵检测引擎, 可有效保护系统自身及受保护网络免受攻击者的频繁攻击;

(4) 具备 SAT 功能，身份认证功能；

(5) 提供基本的用户名/口令身份认证功能以外，还可与外部认证系统集成支持扩展的 Radius、PKI 数字证书、SecureID 等多种强身份认证功能；

(6) 提供安全代理服务功能和 AI 安全过滤功能，能够根据来源、目的地、用户特权和时间来控制对特定的 HTTP、SMTP 或 FTP 等资源的访问；

(7) 提供安全功能，包括：确认通信是否遵循相关的协议标准；进行异常协议检测；限制应用程序携带恶意数据的能力；对应用层操作进行控制，要求这些功能对企业级网络环境中应用层的安全控制能起到重要的强化作用；

(8) 内嵌防病毒引擎，可实现对内外网摆渡数据的病毒查杀，其防水墙模块可有效阻止内网信息的外泄及木马、蠕虫等恶意程序通过 HTTP、SMTP 等方式向外泄漏信息。实现对病毒的高效查杀，支持包括 HTTP、SMTP、POP3 协议的网关级病毒过滤；

(9) 具备内容过滤及文件格式检查功能，对管理员指定格式的文件或指定内容关键字的邮件、网页、FTP 文件等具有安全过滤功能；

(10) 提供管理功能，以便进行有效的策略创建和安全管理。能够监控并记录系统状态，全面审计网络活动、入侵活动、管理员的配置操作、系统错误信息、违反规则的过滤信息等日志信息。

(11) 技术参数

①服务器防护：针对应用服务器提供全方位的安全防护，解决以下问题：系统漏洞攻击、服务漏洞攻击、暴力破解、SQL 注入、跨站脚本、病毒防护；

②客户端防护：提供浏览器及其插件（Java、ActiveX 等）的安全防护；提供对 PDF、Word、Flash、AVI 等常见文件的防护；对操作系统漏洞、间谍/广告软件以及病毒等的检测防护；

③基础设施 保护：畸形报文攻击防护、特殊报文控制、扫描类攻击防护、TCP/UDP 泛洪攻击防护；应用层 DDoS 攻击防护：HTTP、HTTPs、DNS、SIP 等；流量自学习：根据对客户正常流量的统计，设定流量型攻击的阈值；

④应用管控：支持 1200+应用协议识别与管理，涵盖主流应用协议：P2P/IM/网络游戏/炒股软件/语音应用/在线视频/流媒体/Webmail/移动终端应用/远程登录等应用的识别及控制；

⑤报警及响应：实时警报、声音报警、Syslog、SNMP Trap、E-Mail、发送短信、第三方联动、IP 地址隔离、攻击报文抓取、实时阻断会话；

⑥设备管理：图形化界面配置、管理员分级管理、访问控制权限设置、设备集中管理；引擎知识库定时升级、引擎知识库回滚、内网集中升级；

⑦日志报表：设备状态监控、事件信息记录备份、日志查询及过滤、网络状况实时监控、报表制定生成；

⑧部署：IPS 在线部署；IDS 旁路部署；部分接口在线，部分接口旁路的混合署；支持硬件 BYPASS 插卡、支持双机部署。

9. 配备 4 台运维笔记本，作为信息中心平时运维使用：CPU:i5 或同等及以上档次；内存：≥8G；硬盘：≥250G SSD 固态硬盘；

10.Windows Server 2012 正版操作系统及授权码 4 套。

11. 机房硬件运营维护要求

(1) 须派驻至少 4 名运维技术服务人员驻场办公，办公场地由采购人提供，办公设备由中标人自行配备。驻场运维技术服务人员组成要求：项目经理 1 人，工程师 3 人。以上人员专业技能要求：1 名为 oracle 数据库工程师、1 名为主机存储维护人员、1 名为网络维护人员、1 名为设备维护人员。数据库工程师必须

取得 OCP 认证证书，必须熟练掌握以下 Oracle 运维技术：Oracle 日常运维和故障处理，包括基于 AIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群，Oracle 补丁升级，Oracle 性能优化，Oracle 备份与恢复等。中标人驻场工作的工程师需接受桂林市住房和城乡建设信息中心的工作安排及人员管理等相关事项[投标人于投标文件中必须提供：①拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件及 2017 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件；②包含数据库工程师在内的至少 4 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）]。

(2) 中标人安排的服务人员驻场工作，须以采购人信息机房为中心，提供 5（工作日）*8（小时）运维服务，同时提供 7（日）*24（小时）应急响应及技术支持服务。

(3) 中标人所有驻场人员以及公司相关人员必须遵守采购人对信息安全保密的各项管理规定和要求，并按照要求与采购人签署《信息安全保密协议书》，采取切实可行的措施保障采购人的网络与信息安全。

(4) 本项目中，采购人委托中标人运维的硬件设备资产由两部分组成，包括保内设备和过保设备。保内设备指仍在设备供应商或集成商提供的质保期内的设备，由原供应商或集成商承担设备的维保服务，由中标人负责资产保管和巡检等；过保设备指已超过设备供应商或集成商提供的质保期的设备，由中标人承担设备的维保服务。原保内设备出保后，除特殊情况外，直接归入出保设备，移交给中标人提供维保服务。

(5) 网络设备、服务器、存储设备、机房空调、配电设备等机房设备维护要求 1 个工作日完成，如紧急需要提供备用设备进行替代使用，无法维修的故障件，需进行更换新件进行处理。

12.专家验收审核经费：中标人需支付项目验收时专家评审经费。

（三）项目服务总体要求

1. 驻场服务工作时间要求。工作日每天 8:00—12:00，14:00—18:00 应有专人值班。国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或桂林市住房和城乡建设局的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期，如果采购人有具体需要，中标人应安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。

2. 工作汇报机制。中标人安排驻场项目经理，负责与采购人之间的日常沟通、协调，按时向采购人交付各种维护文档和记录，包括日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务年报以及定期工作总结。

3. 运维服务内容。包括运维规划管理、资产管理服务、设备维保服务、系统环境运维、数据管理服务、参观接待支持、会议支持、培训服务等方面的例行操作、响应支持、优化改善、调研评估等服务内容。

4. 服务方式为现场服务，也可以采用电话、电子邮件、传真、即时通信软件等服务方式。

5. 应急服务。中标人应建立应急响应机制，制定应急预案，并严格按照要求实施，定期组织实施应急演练，并向采购人提交应急演练报告。

6. 中标人组织内应该具有经验丰富的技术专家和业务专家，包括网络、主机、存储、数据库等，并可以随时为驻场人员提供资深技术支持。

7. 中标人组织内应有固定的服务质量管理部门，公开、公示采购人投诉方式和流程，设定专人接收、处理来自采购人的服务投诉，定期开展服务满意度的调查。

8. 对信息安全保密的要求

(1) 认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；认真遵守中标人工作单位与采购人签订的《信息安全保密协议书》。

(2) 认真遵守采购人对中标人所制定的相关规定，认真遵守桂林市建委其它各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

(3) 对在本项目实施过程中接触到的涉及采购人的敏感信息的资料、文件、数据等承担保密义务；在本项目实施过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取桂林市住房和城乡建设局的敏感信息。

(4) 任何情况下，不将采购人的敏感信息泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

(5) 在没有获得采购人事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为本项目以外的目的使用敏感信息。

(6) 因本项目需要所持有或保管的一切记录着上述敏感信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在采购人要求下的任何时候予以交还，项目实施相关人员本人不得留有这些文件的任何复制文件。

(7) 如发生失泄密事件，按照国家相关法律法规要求处理。

(8) 保证项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于采购人敏感信息的相关人员承担如同项目期间一样的保密义务。

(9) 人员离岗时，对仍具有敏感、保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

9. 对驻场运维技术服务人员岗位等要求

(1) 中标人须根据采购人对运维服务岗位的实际需要选派具备相应技术能力的驻场技术人员。采购人对各运维技术服务岗位的具体要求见下表：

序号	运维服务岗位		工作内容	人数要求
1	项目经理		作为本项目的负责人，负责计划制订、服务工作管理、服务团队管理、工作制度和流程规范的监督执行和改进、工作总结汇报、关系协调等	1人
2	工程师	运维服务人员	负责采购人所有网络、主机、存储、数据库等设备 及系统提供技术支持服务	2人
3		设备维护人员	办公用电脑设备问题统一管理，包括机关、窗口等办公设备维护，网络故障处理，桌面系统技术支持。	1人

(2) 在本项目服务合同存续期间，中标人不能擅自更换或撤离服务人员。如有人员调整，须得到采购人的认可同意。

10. 运维场所要求

(1) 采购人为中标人提供运维服务工作场所，并为中标人提供办公场所的电话线路与网络线路接入。

(2) 中标人在采购人提供的办公场所内，自备办公家具、办公设备和办公用品，自行维护办公环境的卫生和安全。

11. 本项目实施过程中，采购人委托中标人针对采购人的设备资产进行管理，包括保内设备和保外设备（含相关的系统软件）。保内设备由原供应商或集成商承担设备本身的维保服务，由中标人负责资产保管、状态监控、日常巡检和定期巡检等维护；保外设备由中标人承担设备本身的维保、资产保管、状态监控、日常巡检和定期巡检维护。

12. 中标人须接受采购人的绩效考核，绩效考核分为运维过程绩效和年度运维绩效两类。

13. 中标人应编制、维护和保管各类运维过程文档和系统文档资料，包括资产清单、数据清单、系统拓扑图、运维服务技术手册等；

14. 中标人应保存好运维服务过程中各种记录和文档，包括巡检记录、现场服务记录单、故障及事故报告、工作总结报告，根据采购人要求及时整理和提交。

15. 中标人应以周为单位总结日常运维服务工作，向采购人提交运维周报，以季度和年为单位全面总

结运维服务工作，向采购人提交运维服务季度总结和年度总结。

16. 运维服务过程中的各种专项报告，如故障报告、事故报告、改进建议等，中标人应进行规范管理，与其他文档一起向采购人提交。

17. 中标人应使用文档管理工具，安全专业针对运维服务文档进行规范管理。

18. 运维服务具体要求

(1) 运维目标

在采购人主管部门的领导下，管理和完善运维服务体系，确保向采购人提供科学、规范、高质量的信息化运维管理服务。

(2) 运维范围

包括运维服务团队管理，运维服务工作管理，服务台管理，运维服务工作制度及流程规范的建立和完善，运维服务工具的完善，运维服务体系的评估和改进，运维服务咨询等。

(3) 运维内容

①运维服务团队管理，包括：梳理、明确服务人员的岗位职责，根据服务工作需要和团队实际情况进行规划和调整；对服务人员的考勤、着装、服务意识、服务态度、日常行为等进行管理；对服务人员的服务能力进行评估，根据服务工作需要和团队实际情况进行规划和改进；将服务人员的调整情况及时向采购人申请和汇报；对服务团队的办公环境、设备及工具的使用和维护进行管理。

②运维服务工作管理，包括：运维服务工作的组织安排；运维服务工作过程和结果的监控管理，及时向采购人反馈和汇报任务完成情况；定期组织服务工作例会；按照采购人要求定期对运维服务工作进行总结汇报。

③服务台管理，包括：建立服务呼叫中心服务台，对采购人用户的服务请求进行记录、分发、跟踪和反馈；整理归档各类服务文档。

④运维服务工作制度的建立和完善，包括：针对运维服务管理的各个方面，根据采购人的相关规定和要求，制定各项工作管理制度。如人员管理制度、考勤管理制度、进出建委制度、值班管理制度、工作汇报制度、工作例会制度、保密制度、办公环境管理制度等；完善各项制度的具体内容；梳理已有制度，补充缺少的制度，完善制度体系。

⑤运维服务流程规范的建立和完善，包括：针对运维服务管理的各个方面和各项具体服务内容，根据采购人的相关规定和要求，制定各项服务流程和规范。如基本礼仪和行为规范、热线服务规范、现场服务规范、服务禁语等基本工作规范；事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、供应商管理、投诉管理、安全管理、服务分级、故障分级等运维管理流程规范；会议保障、活动保障、项目配合等技术流程规范；各类运维文档编写和提交的规范等；完善各项流程规范的具体内容；梳理已有流程规范，补充缺少的流程规范，完善流程规范体系。

⑥运维服务工具的完善，指根据采购人信息网络系统运维服务的实际特点和需要，不断优化、改进和补充运维服务工具。

⑦运维服务体系的评估和改进，包括：定期对运维服务体系整体情况、优点、不足、风险隐患等进行分析、总结和评估；针对评估结果制定优化改进方案并执行。运维服务咨询，指评估分析采购人信息网络系统的运维需求，提供建立、优化、完善服务管理体系的咨询和规划服务。

19. 资产管理服务

(1) 运维目标：规范信息化资产的管理工作，提高信息化资产的使用效率和管理水平，保障国有资产可以得到充分使用。

(2) 运维范围：包括采购人信息网络系统中的各类硬件、系统软件和信息化数据。

(3) 运维内容：资产保管。负责对采购人信息化资产清单所列设备的保管。由于中标人工作失误导致的资产丢失、损坏等情况中标人负责无条件赔偿；由于其他原因导致的设备故障、损坏情况，中标人要按照服务合同中的相关规定履行相应的更换、维修责任，保证系统的稳定运行。

(4) 建立资产档案。针对所有的信息化资产逐一建立完整的资产档案，资产档案应该包含资产大类、细类、名称、数量、用途、安装部位、所属系统、保修期限、SN号、原厂商、集成商、运维商、维修更换情况等。

(5) 资产标识。制作信息化资产标签，对资产实体进行标识。

(6) 资产核查。中标人每年不少于两次对所承担运维的信息化资产进行整理，并配合采购人职能部门做好资产核查工作，将资产清单与资产实物进行一一核对，维护资产清单准确性，同时向采购人提交信息化资产保管和运维报告。

(7) 资产变更。当资产发生变更时，中标人应及时更新资产标识、资产清单。无论在任何情况下，中标人在变更资产前都需要得到采购人相关主管部门的签字认可。

(8) 流程规范。建立和完善包括资产分类、资产命名、资产档案、资产保管、资产变更、资产核查等相关的资产管理制度、流程和规范。

20. 设备维保服务

(1) 运维目标：确保当采购人信息网络系统中的硬件设备发生故障时可以在最短时间内完成维修或更换，减少故障影响时间。确保高风险及易损、易耗类的设备和配件可以得到及时的补充。

(2) 运维内容

①故障设备维修：当设备发生故障或损坏时，对于保内设备及时向维保厂商报修并配合完成维修，对于保外设备及时向设备厂商报修并配合完成维修。

②故障设备更换：当设备发生故障或损坏需更换时，对于保内设备及时向维保厂商报修并配合完成更换，对于保外设备及时采购替代设备并完成更换。

③设备维保服务的购置：对专业技术性较强的出保设备，应代采购人选择和购置专业厂商的维保服务，并配合完成定期巡检、维护保养、耗材更换、故障维修等工作。

④备品备件：对备品备件进行妥善保管，建立备品备件清单，严格按照计划使用。建立并完善备品备件计划、采购、保管和使用的相关流程规范。

21. 系统环境运维

(1) 运维目标：保障各类网络的畅通，及时响应和排除网络故障，避免大面积网络瘫痪。

(2) 运维内容：网络定期巡检维护，包括：

①每日设备状态监控和预警、网络链路负载检查、双核心状态检查、设备日志检查；

②每月网络性能分析；

③每季度热备系统切换测试、设备除尘等；

④按要求（如节假日）对网络设备进行关机或开机；

⑤网络链路及设备的故障响应、诊断与解决，核心网络设备故障隔离；

⑥专用线路的状态监控，故障响应，故障报修，配合运营商及时进行修复等；

⑦网络接入，网络配置及网络结构的调整优化，网络设备的调整与迁移等；

⑧网络设备及线缆标识，线缆整理等；

⑨网络系统的配置文件和配置信息备份管理；

⑩技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

22. 主机系统

(1) 运维目标：保障各类操作系统平台的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心系统平台瘫痪故障次数为 0。

(2) 运维范围：主机系统维护包括位于内网机房和外网机房的所有服务器，涉及 IBM、HP、Lenovo、dell 等多家厂商的小型机和 PC 服务器。

(3) 运维内容

主机系统定期巡检维护，包括：

- ①每日设备和系统状态监控和预警、设备日志检查；
- ②每月系统性能分析，主备节点切换测试；
- ③每季度垃圾数据处理、设备除尘等；
- ④按要求（如节假日）对主机系统进行关机或开机。
- ⑤主机系统环境的故障响应、诊断与解决，核心系统故障隔离；
- ⑥主机系统配置的调整优化，系统迁移等；
- ⑦主机系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑧技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

23. 数据库系统

(1) 运维目标：保障数据库系统环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心数据库系统瘫痪故障次数为 0。

(2) 运维范围：数据库系统包括位于内网机房和互联网业务中的应用的数据库主要有：oracle、SQL Server 等。此外还对集群系统，中间件提供维护服务。

(3) 运维内容

数据库系统定期巡检维护，包括：

- ①每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- ②每月系统性能分析，数据库一致性检查；
- ③每季度垃圾数据处理、清理日志等；
- ④按要求（如节假日）关闭或启动数据库系统；
- ⑤数据库系统环境的故障响应、诊断与解决，核心系统故障隔离；
- ⑥数据库系统配置的调整优化，系统迁移等；
- ⑦数据库系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑧Oracle RAC 状态检查，一致性检查、故障响应、诊断与解决；
- ⑨技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

24. 中间件系统

(1) 运维目标：保障中间件系统环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心中间件系统瘫痪故障次数为 0。

(2) 运维范围：中间件系统包括位于内网机房和互联网业务中的应用的中间件。

(3) 运维内容

中间件系统环境定期巡检维护，包括：

- ①每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- ②每月系统性能分析；
- ③每季度清理日志等。
- ④按要求（如节假日）关闭或启动中间件系统；

- ⑤中间件系统环境的故障响应、诊断与解决，核心系统故障隔离；
- ⑥中间件系统配置的调整优化，系统迁移等；
- ⑦中间件系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑧中间件集群的性能调优，可用性检查，故障响应、诊断与解决；
- ⑨技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

25. 数据存储系统

(1) 运维目标：保障数据存储系统环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心数据存储系统瘫痪故障次数为0。

(2) 运维范围：存储系统包括位于内网机房和外网机房的存储设备，涉及 IBM、SUN、EMC 等多家厂商的磁盘阵列、磁带库等设备。

(3) 运维内容

存储系统定期巡检维护，包括：

- ①每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- ②每月系统性能分析；
- ③每季度清除垃圾数据、磁盘空间整理、设备除尘等；
- ④按要求（如节假日）对存储设备进行关机或开机；
- ⑤存储系统环境的故障响应、诊断与解决；
- ⑥存储系统配置的调整优化，磁盘空间的调整优化，系统迁移等；
- ⑦存储系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑧技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

26. 数据备份系统

(1) 运维目标：保障数据备份系统环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障。

(2) 运维范围：数据备份系统包括位于内网机房和外网机房的备份设备。

(3) 运维内容

备份系统定期巡检维护，包括：

- ①每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- ②每月系统性能分析，备份功能测试；
- ③清理日志等；
- ④按要求（如节假日）关闭或启动备份系统；
- ⑤备份系统环境的故障响应、诊断与解决；
- ⑥备份策略的调整优化等；
- ⑦备份系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑧技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

27. 容灾备份系统

(1) 运维目标：保障容灾备份系统的稳定运行，降低潜在的系统中断和数据丢失风险，提高系统连续运行能力。当发生无法抗拒的灾难性事故时，利用容灾备份系统将引发的业务损失降低到可接受的程度。

(2) 运维范围：容灾备份系统包括位于内网机房和外网机房的备份设备。

(3) 运维内容

灾备系统定期巡检维护，包括：

- ①每日系统状态监控和预警、设备和系统日志检查；
- ②每月系统性能分析，数据库一致性检查；
- ③每季度垃圾数据处理、清理日志、设备除尘；
- ④每季度一次灾备演练，模拟系统灾难性事故时使用容灾系统恢复业务，总结、处理和改善演练中发现的技术问题和操作流程问题
- ⑤按要求（如节假日）关闭或启动灾备系统；
- ⑥灾备系统环境的故障响应、诊断与解决；
- ⑦灾备系统配置的调整优化等；
- ⑧灾备系统的配置文件和配置信息备份管理；
- ⑨技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理；
- ⑩制定和完善使用灾备系统进行容灾恢复的岗位职责和操作流程；
- ⑪发生系统灾难性事故时，按照容灾恢复方案恢复业务。

28. 服务台

(1) 运维目标：接听电话，建委办事大厅业务系统所有问题统一管理，对外公布服务台电话，主要服务人群为各类建筑业企业单位、工程单位、中介机构、企业各类人员资质问题等等。

(2) 运维范围：负责处理各种不同的电话呼入。

(3) 运维内容：

- ①安排服务台人员，准备电话线路。
- ②制度化热线处理流程。明确各方职责，实现用户问题的闭环管理。从受理、记录、转派、跟进、关闭、回访。
- ③制定服务台工作规范。对沟通语言方式进行明确。
- ④建立知识库。从受理问题和解决进行知识积累，同时考虑从已有业务知识库里提取高频、服务台充当一线工程师，可直接解答问题。
- ⑤建立定期报告。对每周问题量、问题分类、解决情况进行分析，提交热线服务报告。
- ⑥后续根据服务台具体情况，建立事件管理平台，使用工具统一对用户问题进行记录、转派、升级和统计分析。

29. 数据管理服务

(1) 运维目标：保障采购人的各类信息化数据资产的有效管理，保障业务数据绝对安全，确保业务数据丢失事故次数为0。

(2) 运维范围：数据管理服务的运维范围包含采购人信息网络系统中的各类信息化数据，包括：业务数据。指各项业务应用系统数据库中的结构化数据和文件、影音资料等数据；

(3) 运维内容

- ①数据备份。
- ②数据归档。整理信息化数据资产清单，每年进行一次归档。
- ③数据管理。对各类数据的存储位置、命名规则、版本、占用空间等进行维护管理，确保可以有效、快捷的访问和使用这些数据。

30. 资源管理服务

(1) 运维目标：对信息化资源进行有效的管理，提高资源使用效率，为信息化系统运维提供及时有效的基础信息。

(2) 运维范围：包括采购人信息网络系统中的信息点、IP 地址、DNS 域名、存储空间等信息化资源。

(3) 运维内容

- ①流程制度。建立和优化资源管理制度和流程；
- ②资源规划。按照相关制度流程规划信息化资源，保障资源合理有效利用；
- ③资源使用。按照相关制度流程规划和使用信息化资源，保障资源合理有效利用；
- ④资源整理。建立和维护各类资源清单。

31. 其他服务内容

(1) 运维目标：针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务，确保信息网络系统的安全稳定。

(2) 运维范围：包括国家法定节假日，国家或采购人的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期的运维服务。

(3) 运维内容：按照采购人具体要求，完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。

32. 其他项目配合

(1) 运维目标：配合其他信息化项目的开展，保障项目过程中信息网络系统的安全稳定及项目的顺利进行。

(2) 运维范围：包括对采购人的其他信息化项目的配合。

(3) 运维内容：按照采购人具体要求，严格遵守采购人相关规定，为在采购人进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等。

33. 其他交办任务

(1) 运维目标：及时响应和完成采购人交办的各项临时任务，提供优质的服务。

(2) 运维范围：按照采购人具体要求，及时响应和完成采购人交办的各项临时任务。

(3) 运维内容：包括但以下运维内容：

- ①新产品测试和比较；
- ②其他单位工作的技术支持；
- ③重要人员的技术服务；
- ④协助采购人编写信息规划、总结等。

34. 服务报告

(1) 运维目标：服务报告是运维交付物的主要方式之一，其基本目标是记录整个运维过程，为系统优化、运维规划、升级改造、持续改进等方面的信息化工作提供基础数据。

(2) 运维范围：包括运维日常巡检的运行报告、故障报告和总结报告等。

(3) 运行报告：

系统运行报告反映当前各个系统的状态，一般情况下，每天一次，主要内容有：

①网络基础设施运行情况。包括：网络系统、主机系统、存储系统、备份系统、信息显示、光盘刻录等的运行状态、设备状态等。

②运营商提供的服务情况。主要包括运营商的网络接入线路、互联网接入线路的运行情况。

③支撑信息化运维的管理工具平台的运行状态。包括各个系统的管理工具和服务支持平台等。

④故障报告：针对各个系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天之内提交故障报告。编写故障报告要使用故障报告模板，主要内容如下：故障时间；故障现象；处理经过；故障影响（分级），主要是对业务的影响，包括范围和程度；原因分析，从技术、管理、操作、安全等各个方面进行客观分析；故障责任与考核；改进措施和相关建议等。

⑤总结报告：服务总结报告包括运维周报、工作月报、季度服务总结和年度服务总结等几个方面。

运维周报。每周一次，主要内容包括：上周主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本周重点要完成的工作；其他。

工作月报。每月一次，主要内容包括：上月主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本月重点要完成的工作；其他。

季度服务总结。每个季度一次，主要内容包括：上个季度主要工作完成情况；上个季度完成的重点运维工作和内容；相关的数据统计，尤其是与运维支撑相关的统计数据运维改进措施和建议等。

运维人员调整情况，包括新进、离职、解聘等；

运维管理的改进情况，尤其是定岗定责情况；

运维人员的绩效考核，应该分为优、良、称职、不称职等几个档次；

运维经验和运维工作建议，主要是总结本年的最佳运维实践，未来运维管理和执行的改进思路和建议等。

（四）付款方式

首付款支付条件：灾备环境搭配完成、数据库监控软件开发完成、网络安全管理实施完成并经采购人确认，达到首付款支付条件后一个月内支付合同金额的 60%；服务维保期满且维保服务质量达到采购人要求并经采购人验收后 30 日内支付合同金额 40%（无息）。

（五）服务质量管理与要求

1. 合同签订两个月内，因中标人原因无法完成灾备系统与数据库监控软件开发与部署，采购人有权解除合同且不支付中标人任何费用；故障出现 2 小时内现场处理完毕，超过 2 小时驻场工程师仍然不能解决问题的，二线工程师应在 8 小时内到达现场，并需在到达现场后 4 小时内排除故障，恢复业务正常状态。

2. 对于某些重大故障，如因中标人能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业中标人进行紧急处理，所发生费用由中标人承担。

（六）维保服务期限：自签订合同之日起一年内。

（七）现场考察

本项目所要进行的信息化运维服务的地点设有独立机房和办公网络，业务系统较多，储存数据量庞大，同时要根据市住房和城乡建设局建设大厦的数据机房现状、网络机房现状、大厦智能建设现状、大厦弱电建设现状制定相应的网络完善方案，因此，本项目将统一组织投标人进行现场考察，以令投标人能充分了解采购人现有机房设备与网络等情况。

采购人不单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察。现场考察所发生的一切费用由投标人自行承担。具体规定如下：

（1）现场考察统一集合时间：2019 年 4 月 10 日 14 时 30 分-15 时 00 分（过时不候，由于投标人自身原因未能按时参加本项目现场考察的，一切不利后果由投标人自行承担）。

（2）现场考察集合地点：桂林市住房和城乡建设信息中心（桂林市临桂区建设大厦），联系人：周鸣明，电话：18076762669。

（3）参与现场考察的人员须提供本人相应身份证复印件、授权委托书原件（法定代表人、负责人亲自参与时不需要提供委托书，但须提供能证明法定代表人身份的相关证明材料，如营业执照副本复印件）前往并签到（现场考察表一式两份，投标人留存一份，采购人留存一份）。

（八）投标人于投标文件中必须提供相应的项目实施技术方案。该方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包含但不限于：①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）；②数据库异地灾备服务

方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）等。

（九）投标人于投标文件中必须提供相应的服务承诺书。该承诺书可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：维保服务期限、对应投标报价及项目需求所提供的服务质量承诺内容、人员配备及其他服务措施等。

注：本招标文件“项目需求”中的所有要求均为实质性要求。供应商应满足以上全部实质性要求，否则，投标文件作无效处理。

第四章 评标办法

一、评标依据及方式

1. 评标依据：评标委员会以招标文件和投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、项目要求及技术需求响应、履约能力、售后服务、政策功能分（节能、环保、广西区内产品等）等方面内容按百分制打分。

2. 评标方式：以封闭方式进行评标。

3. 根据财库（2012）69 号文规定，采购人和采购代理机构、评标委员会成员要严格遵守政府采购相关法律制度，依法履行各自职责，公正、客观、审慎地组织和参与评审工作。

二、评标办法

（一）对进入详评的，采用综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至小数点后二位）

1. 价格分.....30 分

（1）按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）规定：

①投标人认定为小型、微型企业且所投产品为小型、微型企业产品的（以投标文件提供的符合规定的有关证明材料为准），投标报价给予 6%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即该产品的评标报价=该产品的投标报价×（1-6%）。

②除上述情况外，评标报价=投标报价。

注：①小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

②评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。

（2）根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号），监狱企业和符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受小型、微型企业评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（3）以进入评标的最低的评标报价为 30 分。

最低投标人评标报价金额

（4）投标人价格分 = $\frac{\text{最低投标人评标报价金额}}{\text{投标人评标报价金额}} \times 30$ 分

投标人评标报价金额

2. 项目实施技术方案分38 分

（1）评委对各投标人提供的“项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 12 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 3 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 6 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 9 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 12 分。

(2) 评委对各投标人提供的“数据库异地灾备服务方案(灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案)”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 9 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1.5 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 4 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 6.5 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 9 分。

(3) 评委对各投标人提供的“数据库管理软件开发方案”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 4 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 2 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 3 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 4 分。

(4) 评委对各投标人提供的“数据库安全管理建设方案”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 4 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 2 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 3 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 4 分。

(5) 评委对各投标人提供的“网络安全管理方案(包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案)”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 9 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1.5 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 4 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 6.5 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 9 分。

3. 服务承诺分20 分

(1) 评委对各投标人提供的“服务质量承诺内容”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 6 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1.5 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 3 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 4.5 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 6 分。

(2) 评委对各投标人提供的“其他服务措施”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分，本项最多得 6 分：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1.5 分；

②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 3 分；

③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 4.5 分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 6 分。

(3) 人员配备分：

投标人在承诺按照招标文件要求派驻 4 名技术人员驻场办公的基础上，每增加 1 名数据库驻场工程师（具备 OCP 认证）或网络驻场工程师（具备 CCIE 认证）的，得 2 分，最多得 8 分（投标文件中提供有效的相应工程师认证证书复印件）。

4. 履约能力分……………12 分

投标人 2017 年以来同类项目业绩且无不良记录[无不良记录, 以中标、成交通知书或签订的项目合同为准，并能清晰反映项目的名称、种类、金额，否则将不予评审，同一个编号的项目有两个或两个以上的分标中标的只算一次]，且每个得 3 分，最多得 12 分。

5. 综合得分=1+2+3+4

三、推荐及确定中标候选供应商原则

(1) 评标委员会根据综合得分由高到低排列次序，若得分相同时，按评标报价由低到高顺序排列；得分相同且评标报价也相同的由评标委员会按照抽签的方式决定排列次序。

(2) 评标委员会可推荐前三名为中标候选人，采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。

(3) 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，或因失信行为被取消中标候选人资格的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，并依此类推。

第五章 政府采购合同（合同主要条款及格式）

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务采购

项目编号：GLZC2019-G3-00147-GXYL

甲方：桂林市住房和城乡建设信息中心（采购人）

乙方：_____（中标人）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照招、投标文件规定条款和中标人承诺、甲乙双方签订本采购合同。

第一条 合同标的及合同金额

服务名称	服务内容	数量	合同总金额（元）
桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务		1 项	
维保服务期限：自签订合同之日起 1 年。			
说明：合同金额综合考虑总价包干（包含提供本次服务范围的所有成本、税金、利润等）。			

根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：（大写）_____人民币（¥_____元）

第二条 质量保证

乙方应按招标文件要求、投标文件承诺向甲方提供桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务。

第三条 权力保证

1. 乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。
2. 乙方应按谈判文件规定的时间向甲方提供使用服务的有关资料。
3. 乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 双方责任

（一）乙方

工作内容及要求

（二）甲方

1. 甲方在本委托合同签订后，协助乙方提供所需要的全部资料和其他有关资料。
2. 为乙方开展工作提供必要的条件和配合。
3. 按本合同之规定及时足额支付费用。

（三）双方约定

1. 乙方不得将甲方委托的工作转交第三方完成。

2. 乙方应严格按国家有关标准提供相关服务。

3. 乙方不得将甲方委托的服务工作内容透露给除乙方以外的任何人。

4. 合同有效期内，甲方认为乙方实际投入的人员不满足任务需要或认为人员不称职时，可向乙方发出要求增加或更换人员的通知，乙方在收到通知后的 5 天内应增加或更换相应的人员，由此产生的费用由乙方自行承担。

第五条 维保服务期限

1. 维保服务期限：按乙方投标文件中承诺且不低于采购要求的时间、地点：_____。

2. 乙方提供不符合招标文件、投标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

第六条 维保服务要求

乙方应按照国家有关法律规定以及招标文件要求、投标文件承诺，为甲方提供服务。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 付款方式

首付款支付条件：灾备环境搭配完成、数据库监控软件开发完成、网络安全管理实施完成并甲方确认，达到首付款支付条件后一个月内支付合同金额的 60%；服务维保期满且维保服务质量达到甲方要求并经甲方验收后 30 日内支付合同金额 40%（无息）。

第九条 违约责任

有下列情形之一的，甲方有权利随时终止服务合同，乙方无条件退出，并向甲方支付合同金额 5 % 违约金并赔偿甲方相应损失：

1. 乙方所提供的服务质量不合格的，应及时更换项目实施人员，因更换不及时而影响甲方工作的。

2. 乙方提供的服务如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供服务的。

4. 乙方人员在服务现场从事违纪违法行为（如偷盗、传销、打架斗殴，等等）。

5. 乙方出现有损甲方利益和形象的其他行为。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向项目所在地的仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1. 合同经甲乙双方法定代表人、负责人、自然人或相应的授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经桂林市财政部门审批，并签订书面补充协议报桂林市政府采购管理办公室备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。
2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据：

1. 招标文件；
2. 乙方提供的投标（或应答）文件；
3. 项目实施技术方案：包括但不限于①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）等；
4. 服务承诺书：包括但不限于维保服务期限、对应投标报价及项目需求所提供的服务质量承诺内容、人员配备及其他服务措施等方面；
5. 中标通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式四份，具有同等法律效力，甲、乙双方各一份。政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件两份交采购代理机构。采购代理机构将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。

甲方（公章）：_____

乙方（公章，自然人除外）：_____

法定代表人签字：_____

法定代表人（负责人、自然人）签字（属自然人的应在
签名处加盖大拇指指印）：_____

委托代理人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

电 话：_____

开户名称：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

银行账号：_____

日 期：_____

日 期：_____

第六章 投标文件（格式）

投标文件目录

一、资格性响应证明材料

1. 投标人相应的法定代表人、负责人、自然人身份证正反面复印件（必须提供）

2. 投标人的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人缴纳的社保证明复印件【自然人投标的应提供由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件】（委托代理时必须提供；如为联合体的，授权委托书原件须由牵头人出具）

3. 投标人的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

4. 投标人的财务状况报告、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）

5. 投标人参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明（必须提供）

二、商务、技术性响应及其他证明材料：

1. 投标报价表（必须提供）

2. 投标人相应的项目实施技术方案（必须提供）

项目实施技术方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：

①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）等。

3. 投标人相应的服务承诺书（必须提供）

服务承诺书可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：维保服务期限、对应投标报价及项目需求所提供的服务质量承诺内容、人员配备及其他服务措施等。

4. “采购需求”中要求必须提供的有效证明文件：

①投标人拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件及 2017 年以来至少 6 个月投标人为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件（必须提供）

②包含数据库工程师在内的至少 4 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）（必须提供）

5. 现场考察表（如有，请提供）

6. 节能方面的证书复印件（如有，请提供）
7. 环保方面的证书复印件（如有，请提供）
8. 投标人2017年以来具有同类项目业绩的相关证明材料（无不良记录，以中标、成交通知书或签订的项目合同为准，并能清晰反映所项目的名称、种类、金额）（如有，请提供）
9. 投标人的专业技术能力说明（如有，请提供）
10. 投标人相关获奖证书、认证证书等复印件（如有，请提供）
11. 投标人所投产品为广西工业产品的，如实提供《广西工业产品声明函》（如有，请提供）
12. 投标人属于小型、微型企业的，应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件（如有，请提供）
13. 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责（如有，请提供）
14. 投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料（如有，请提供）

一、资格性响应证明材料

1. 投标人相应的法定代表人、负责人、自然人身份证正反面复印件（必须提供）

2. 投标人的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人缴纳的社保证明复印件【自然人投标的应提供由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件】（委托代理时必须提供；如为联合体的，授权委托书原件须由牵头人出具）

附件：

授权委托书（格式一）

致：云之龙招标集团有限公司

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托本单位在职职工_____（姓名）以我公司名义参加_____（项目名称及项目编号）_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：自即日起至该项目政府采购活动结束。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

投标人（公章）：_____

法定代表人（负责人）签字（或盖章）：_____ 年____月____日

附：委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人缴纳社保证明复印件（委托代理时必须提供）。

授权委托书（格式二）

致：云之龙招标集团有限公司

我_____（姓名）系自然人，现授权委托_____（姓名）以本人名义参加_____（项目名称及项目编号）_____项目的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：自即日起至该项目政府采购活动结束。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖大拇指指印：_____年____月____日

附：委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件（委托代理时必须提供）。

3. 投标人的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

4. 投标人的财务状况报告、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）

5. 投标人参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明（必须提供）

附件：

声 明（格式）

致：云之龙招标集团有限公司

我（公司）郑重声明，在参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

投标人（公章，自然人除外）：_____

法定代表人、负责人、自然人或相应的委托代理人签字（或盖章）

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

日 期：_____

二、商务、技术性响应及其他有效证明材料

1. 投标报价表（必须提供）

附件

投标报价表（格式）

致：云之龙招标集团有限公司

根据贵方_____项目招标文件，项目编号_____，签字代表_____（姓名）经正式授权并代表投标人_____（投标单位名称），提交投标文件正本壹份，副本肆份，并做出如下报价：

服务名称	服务内容及承诺	数量	单位	投标报价	备注
桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务		1	项		投标人必须对应投标报价，提供服务承诺书。
投标报价（大写）：				元（¥	）。
本项目投标有效期为投标截止时间之日起90天。					
维保服务期限：自签订合同之日起一年内。					

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮编：_____ 邮箱：_____

办公电话：_____ 传真：_____

委托代理人联系电话：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

账号：_____

投标人（公章，自然人除外）：_____

法定代表人、负责人、自然人或相应的委托代理人签字（或盖章）

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

投标日期：_____

注：1. 当本表由多页构成时，需逐页加盖投标人公章（属自然人的须逐页签字）。

2. 投标人必须按本投标报价表（格式）要求注明清楚联系方式（包括地址、邮编、邮箱、电话等），从而确保中标结果等相关信息能及时通知到位。

2. 投标人相应的项目实施技术方案（必须提供）

附件：

项目实施技术方案（格式）

包括但不限于：

- ①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）
- ②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）
- ③数据库管理软件开发方案
- ④数据库安全管理建设方案
- ⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）

.....

投标人（公章，自然人除外）： _____

法定代表人、负责人、自然人或相应的委托代理人签字（或盖章）
（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）： _____

日 期： _____

3. 投标人相应的服务承诺书（必须提供）
附件：

服务承诺书（格式）

包括但不限于：

- ①维保服务期限
- ②对应投标报价及项目需求所提供的服务质量承诺内容
- ③人员配备及其他服务措施

.....

投标人（公章，自然人除外）：_____

法定代表人、负责人、自然人或相应的委托代理人签字（或盖章）
（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

日 期：_____

4. “采购需求” 中要求必须提供的有效证明文件：

- ①投标人拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件及 2017 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件（必须提供）
- ②包含数据库工程师在内的至少 4 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）（必须提供）

5. 现场考察表（如有，请提供）

6. 节能方面的证书复印件（如有，请提供）

7. 环保方面的证书复印件（如有，请提供）

8. 投标人 2017 年以来具有同类项目业绩的相关证明材料（无不良记录，以中标、成交通知书或签订的项目合同为准，并能清晰反映所项目的名称、种类、金额）（如有，请提供）

9. 投标人的专业技术能力说明（如有，请提供）

10. 投标人相关获奖证书、认证证书等复印件（如有，请提供）

11. 投标人所投产品为广西工业产品的，如实提供《广西工业产品声明函》（如有，请提供）

附件：

广西工业产品声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《招标采购促进广西工业产品产销对接实施细则》的规定，本公司在本次投标/竞标中或者工程项目中提供的下述产品为广西工业产品，详情如下：

序号	产品名称	型号和规格	数量	制造厂商及原产地	投标价	备注
1						
2						
.....						
	广西工业产品 合计价格			占投标总价比例		

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

12. 投标人属于小型、微型企业的，应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件（如有，请提供）
附件：

中小企业声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为-----（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为-----（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加-----单位的-----项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他-----（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

13. 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责（如有，请提供）附件：

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加-----单位的-----项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

14. 投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料（如有，请提供）